

陕医保发〔2023〕34号

**陕西省医疗保障局
关于印发《陕西省医疗保障系统工作人员与
管理服务对象交往行为管理办法
(试行)》的通知**

各市（区）医疗保障局，各处室、局属事业单位：

为深入推进全省医疗保障系统全面从严治党向纵深发展，深化落实中央八项规定及其实施细则精神和省委实施办法，结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育和干部作风能力提升年活动，规范政商交往行为，构建“亲”“清”政商关系，省局制定了《陕西省医疗保障系统工作人员与管理服务对象交往行为管理

办法（试行）》，现印发你们，请遵照执行。

陕西省医疗保障局

2023年10月9日

（此件公开）

陕西省医疗保障系统工作人员 与管理服务对象交往行为管理办法

(试行)

为深入贯彻落实党的二十大精神，严格执行中央八项规定及其实施细则精神和省委实施办法，提升干部作风能力、规范政商交往行为，构建“亲”“清”政商关系，激励引导陕西医疗保障系统工作人员在奋力谱写中国式现代化建设陕西新篇章、努力开创陕西医保事业发展新局面历史征程中勇立潮头、争当时代弄潮儿，结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育、干部作风能力提升年活动及医药领域腐败问题集中整治工作要求，现就规范医疗保障系统工作人员与管理服务对象交往行为制定如下管理办法（以下简称《办法》）。

一、目标要求

（一）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实习近平总书记历次来陕考察重要讲话重要指示精神和在听取陕西省委省政府工作情况汇报时的重要讲话精神、在四川考察及返京途中在陕西汉中考察时的重要讲话精神，督促陕西医疗保障系统工作人员依规依纪依法全面履职尽责，积极主动为管理服务对象创造公平、普惠、充分的发展环境、保障环境。

（二）坚持以改进工作作风、优化政务服务为重点，以风清气正、交往有道、和谐高效为目标，不断深化“放管服”改革，推动

医疗保障系统工作人员堂堂正正走近管理服务对象，干干净净接触管理服务对象，既要主动靠前服务，又要增强纪律意识，严守各项要求，做到与管理服务对象交往有交集不搞交换、有交往不搞交易，加快形成政商之间既“亲”又“清”、良性互动的氛围。

（三）坚持严管和厚爱结合、激励和约束并重，引导陕西医疗保障系统广大党员干部、工作人员勇于担当作为、崇尚务实苦干，着力形成“当干部必作为、让干部敢作为、促干部会作为、使干部受监督”的浓厚氛围。

二、基本内涵

（一）《办法》中所称工作人员是指全省医保系统机关和直属事业单位全部党员干部职工等在编人员，以及返聘、借用和通过政府购买提供服务的人员。

（二）《办法》中所称管理服务对象包括与医保业务直接相关的参保群众、医药生产流通企业、定点医药机构、相关专家等所有和医保业务相关联的法人、公民、机关和其他社会组织。

（三）《办法》中所列的正当行为，是指全省医保系统工作人员因开展医保工作需要与管理服务对象交往过程中所倡导的行为；负面行为，是指全省医保系统工作人员与管理服务对象交往过程中须严格避免发生的行为。

（四）《办法》中所称政商关系，是指全省医疗保障系统各级医保机关、具有公共事务管理职能的所属事业单位及其工作人员与管理服务对象之间的关系。

（五）《办法》所称新型政商关系的“亲”和“清”。对工作人员而言，“亲”就是坦荡真诚同管理服务对象接触交往，特别是在管

理服务对象遇到困难和问题的情况下要积极作为、靠前服务，对管理服务对象多关注、多交心、多引导，帮助解决实际困难；“清”就是同管理服务对象的关系清白、纯洁，不能有贪心私心，不能以权谋私，不能搞权钱交易、权力寻租。

三、正当行为

大兴调查研究之风，旗帜鲜明鼓励医疗保障系统工作人员在依规依纪依法的前提下，深入管理服务对象大胆开展工作，与管理服务对象正常接触、阳光交往，为推动管理服务对象发展主动履职、靠前服务、排忧解难。可以开展以下正当行为：

（一）为了解管理服务对象或者行业发展状况，听取诉求反映和意见建议，按规定报批后，可以参加企业、行业协会、商会举办的座谈会、茶话会、年会等各类公开商务活动，并按照党政机关差旅费规定的标准结清相关费用。

（二）因公务需要，按规定报批后，可以邀请管理服务对象所属企业、行业协会、商会参加机关单位组织的调研考察以及听证会、论证会、座谈会等活动，可以按照相关规定安排工作餐。

（三）在制定医保法规政策时，主动深入管理服务对象，通过开展调研、书面征求意见等形式，认真听取意见建议，加强调研成果运用，持续增强法规政策的科学性、系统性、精准性和可操作性。

（四）依规依法认真处理管理服务对象信访和申诉，满足合理诉求，维护合法权益。主动热情、耐心细致、依规依法接待管理服务对象关于医保政策和业务的咨询，准确解读政策，提供周到服务。

（五）改进政务服务方式，对管理服务对象通过私人短信、微信、电子邮箱等方式提出的诉求，工作人员有权不作具体答复，但

应向其告知反映问题的正当渠道。

（六）坚持公平、公正、公开原则，按规定公开相关工作方案、准入条件、评价办法、执法依据等，对所有管理服务对象一视同仁，公平对待各类市场主体。

（七）积极推进“放管服”改革，精简审批事项和环节，简化优化办事流程，深入推进“互联网+政务服务”，做到一次性告知，一站式办理。

（八）严格落实信访工作有关规定，礼貌规范接待管理服务对象来访、接听来电，依法依规办理群众信访，千方百计为群众排忧解难，满足群众合理诉求，维护群众合法权益。

（九）按规定报批后，参加管理服务对象所属企业、商（协）会组织的培训班、学习班、研讨会等专业知识交流活动。

（十）其他符合规定的政商交往行为。

四、负面行为

医疗保障系统工作人员与管理服务对象交往，要严格遵守《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党纪律处分条例》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国公职人员政务处分法》等党规党纪和法律法规以及中央八项规定精神，坚守底线、不碰红线，不得有以下负面行为：

（一）服务人民的意识不强、态度不好、作风不实、工作不细，不能依纪依规及时有效解决群众举报、信访、投诉、咨询等问题。

（二）利用职权索贿受贿、吃拿卡要，违规接受宴请、收受礼品财物、转嫁消费、请托说情，与管理服务对象串通骗取医保基金。

（三）在执法检查工作中搞选择性执行，违规说情打招呼。对

待管理服务对象亲疏有别、区别对待，提供特殊照顾或损害合法权益。

（四）利用工作中获得的内部信息为本人、配偶、子女及其配偶谋取不正当利益。泄露、扩散尚未公开事项或其它应当保密的内容，谋取不当利益，损害管理服务对象合法权益。

（五）利用职权干预和插手市场经济活动，在管理服务对象之间从事有偿中介。违规参股经营、兼职取酬，个人或者纵容、默许配偶、子女及其配偶在其职权领域从事经营活动，或向管理服务对象为他人或本人、家属及特定关系人谋取不正当利益。

（六）未经批准，擅自前往管理服务对象开展调研或者参加由其举办(赞助)的会议、论坛、讲座等活动。

（七）在交往活动中搞特权、耍大牌、当官老爷，向管理服务对象乱许诺、提不合理要求。

（八）漠视管理服务对象正当诉求、无视其困难，推诿扯皮、不作为、慢作为、“庸懒散拖”，对管理服务对象执法简单粗暴、搞“一刀切”，随意设置和提高申请事项办理条件和要求，违规指定中介服务机构，对管理服务对象乱检查、乱收费、乱罚款、乱摊派、乱募捐以及没有实质内容的调研、督导等干扰其正常活动的行为。

（九）向管理服务对象托办个人事项、承揽企业业务，或者以明显低于市场价格购买企业产品或服务。“新官不理旧账”，因工作岗位调整等原因，擅自改变或不执行生效的各类合同、协议、决定等。

（十）其它损害亲清政商关系、有损党、国家和政府形象、政府工作人员作风形象的言论和行为。

五、监督管理

全省医疗保障系统各级党组织、纪检监察机关要着力营造浓厚的廉洁氛围，加强组织领导，严格监督管理，严管厚爱并重，着力为工作人员、管理服务对象创造风清气正的干事创业良好政治生态。

（一）加强组织领导。全省医保系统各级党组织要切实履行责任，严格监督管理，及时向管理服务对象通告《办法》，注重发挥政治思想教育功能和优势，强化思想政治教育的针对性和实效性，经过“三会一课”经常性谈心谈话，不间断地对工作人员进行教育和引导，党员领导干部要躬身践行，率先垂范，形成一级做给一级看、一级带着一级干的良好氛围。全省医保系统工作人员要不断强化纪律意识、规矩意识，把践行《办法》要求作为强化激励约束、开展干部作风能力提升、医药领域腐败问题集中整治工作的有力抓手，嵌入思想深处，融入日常工作。

（二）严格监督管理。全省医疗保障系统各级纪检监察机关（部门）切实负起专门监督责任，协助各级党委（党组）开展对工作人员与管理服务对象交往行为的监督管理，将工作人员与管理服务对象交往行为情况作为述职述责述廉、党风廉政建设主体责任检查考核、干部日常监督管理的重要内容。要加强工作人员“八小时以外”活动监督，净化社交圈、生活圈、朋友圈、娱乐圈。要加强与工作人员家属特别是与其配偶的联系沟通，教育引导和鼓励家属多关心、多过问工作人员的思想和生活情况，并通过约谈、入户走访等方式，及时向家属了解工作人员“八小时以外”表现情况。

（三）坚持严管厚爱。对涉医保政策落实不力、敷衍塞责、推诿扯皮等形式主义、官僚主义问题严肃问责。坚持对政商关系中各

种违纪违法现象“零容忍”，对违反《办法》规定的，依纪依规给予批评教育、党纪政纪处分，触犯法律的移送司法机关处理。综合运用好监督执纪“四种形态”，对工作人员与管理服务对象交往中出现的苗头性、倾向性问题，早发现、早提醒、早纠治。畅通信访举报渠道，通过门户网站、问政平台、政风行风热线、公益广告等形式，积极发挥互联网、微信等新媒体监督优势，加强政策宣传，发现和曝光典型问题，充分发挥媒体监督作用。落实“三个区分开来”要求，激励全省医疗保障系统工作人员主动作为，细化容错纠错办法机制，精准把握纪法尺度，对在促进医疗保障事业发展中出于公心、不涉私利、担当尽责，因敢闯敢试、敢抓敢管而出现工作失误、错误的组织和个人，从轻减轻或者免于处理。加大对诬告陷害行为的惩戒力度，对政商交往中受到不实举报的工作人员及时澄清正名，积极倡导宽容失误、鼓励担当的鲜明导向。

